

CAI  
FL 10  
479567

Commission  
Publication  
COMMISSIONER OF OFFICIAL  
LANGUAGES  
COMMISSAIRE  
AUX LANGUES OFFICIELLES



# REPORT

Office of the Commissioner of Official Languages  
66 Slater Street  
Ottawa K1A 0T8  
Tel. (613) 995-7717

SPECIAL STUDY  
LIBRARY OF PARLIAMENT  
NOVEMBER 1979

3 1761 11638348 0





Office of the Commissioner of Official Languages  
Special Studies Branch




SPECIAL STUDY

LIBRARY OF PARLIAMENT

NOVEMBER 1979





Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761116383480>

This study of the Library of Parliament was conducted by the Office of the Commissioner of Official Languages during the summer of 1979. Its purpose was to assess existing practices relating to official languages within that institution and to formulate recommendations which might help the Library adhere more closely to the Official Languages Act.

During the course of the study, some fifteen interviews were conducted with Library staff, and a certain number of documents in common use were analyzed. We should point out that the study was greatly facilitated by the availability and cooperation of Library staff.



## GENERAL OBSERVATIONS

1. The Library of Parliament serves Canadian parliamentarians and their staffs, as well as members of the Press Gallery. About 20 per cent of requests for documentation or other assistance are in French.

2. As of June 1979 the Library had 188 employees divided into four groups: Information and Reference Branch, Research Branch, Technical Services Branch, and Administration and Personnel Section.

3. The 132 employees who are considered bilingual are fairly evenly distributed among all Library divisions; the Science and Technology Division, Research Branch, was the only one likely to encounter problems because of insufficient bilingual capabilities. With respect to the participation of both linguistic communities, we note that the 101 Anglophones and 87 Francophones who make up the Library staff are fairly well distributed at all levels and in all divisions of this organization.

## OBSERVATIONS WITH REGARDS TO LANGUAGE OF SERVICE

4. There is no doubt that the Library is able to serve its clientele in both official languages and that it does so as a matter of course. In fact, since our Office was established in 1970, we have received only one complaint and that was some four years ago. The Library also makes prospective clients who are new to Ottawa aware of the nature of their services and their availability in both languages.

5. New acquisitions by the Library also appears to be made as an equitable basis. The breakdown acquisitions over the last five years is as follows: 65.5% English, 28.2% French and 6.3% bilingual.







6. Telephone enquiries are frequent, with the Information and Reference Branch alone handling some 2,500 calls a month. In order to meet the demand in both official languages, the Branch has created two telephone answering services, one French, the other English. At its service desks in the various branches and reading rooms, as well as in the main building, the staff provides bilingual services, bilingual forms (with one exception), and signage in both languages.

7. In the Research Branch, reception is also bilingual, except for the Science and Technology Division where no one speaks French but where, we were told, very few calls were received in French. In this Branch, the majority of enquiries are referred to the Director or Assistant Director, both of whom are bilingual. On the other hand, two of the Branch's four division heads are not sufficiently fluent in French to serve Francophone clients when the occasion arises.

8. The Technical Services Branch and Administration and Personnel Section have very few contacts with clients. In any case, they have the required staff to satisfy the demand for services in one or other official language.

9. Incoming correspondence is mainly directed to the Information and Reference Branch and to the Research Branch. When required each Branch has the resources to draft a reply in the correspondent's official language without resorting to translation.

10. The Library is regularly represented at meetings of professionals and specialists in Canada and abroad. Delegates are selected according to the language in which the conference is conducted.



11. The Library's sole publication aimed at the general public (The Parliament of Canada) is produced in separate editions. Other documents produced for parliamentarians are bilingual or, in the case of a specific request, presented in the official language of the person requesting the service.

#### OBSERVATIONS WITH REGARDS TO LANGUAGE OF WORK

12. Most Library staff have the opportunity to work in the official language of their choice. Even researchers are able, as a rule, to carry out projects in the official language of their choice, insofar as the nature of the request allows.

13. In general, supervision is carried out in both languages, except in the few Research Branch divisions where supervisors are unilingual. To remedy the latter situation, the Library has developed a system whereby a third party is called in to act as interpreter or, in case of conflict, the supervisor's head, who is himself bilingual, deals directly with the employee. The system is also used for the annual evaluation of employee performance.

14. Senior management meetings (which are very few in number) and division head meetings are usually conducted in English. Meetings held at other levels employ the "passive bilingualism" formula, with each participant speaking in the language of his choice.

15. All written documentation for general distribution to Library staff is issued in bilingual format. All internal administration forms are also bilingual, except for two which, we were assured, would soon be bilingual. On the other hand, a great number of memoranda issued in several divisions are drafted in English only.





16. No problems were detected with respect to the availability of documentation. With regard to cataloguing, the Library uses concurrently the American Library of Congress system and the Laval University system which is more suited to French publications. The Library of Parliament is also putting the finishing touches on a catalogue on microfiches which will be available in both official languages.

17. Staff training and development pose no substantial problems in terms of language. Training is usually done on the job and conditions of work are generally such that employees are introduced to the Library's operations in their first language. Moreover, they have the possibility of taking a number of courses offered by the Public Service or outside professional associations, once again in the official language of their choice.

18. For recruitment outside the Public Service, the Library uses newspapers and specialized journals as well as university placement services to reach candidates in their own language. Contracts used for hiring occasional employees are drafted in the employee's language. Lastly, the staffing process for bilingual positions provides for a second-language examination to be administered to librarians and support staff by the Public Service Commission. In the case of other occupational categories, the responsibility for judging the language capabilities of candidates lies with selection boards. It would seem logical therefore to require that all members know both official languages, a requirement which has sometimes not been observed.

#### CONCLUSION

19. The official languages are indeed alive and well at the Library of Parliament. Clients can readily obtain the services they require in the official language of their choice. Additions to the Library collection are equitably



distributed between both languages. Finally, for the most part, employees have the possibility of working in the official language of their choice.

20. Some of the weaknesses we observed generally minor ones, are being or could easily be corrected. Others could be corrected when staff are replaced or transferred. We would encourage the Library to continue its efforts, and in particular to correct the weaknesses noted in paragraphs 7, 13, 14, 15 and 18.







L'intermédiaire des journaux et des revues spécialisées ainsi que des services de placement des universités. Les contrats pour l'embauche d'employés occasionnels sont rédigés dans leur langue officielle. Enfin, le processus de dotation des postes bilingues prévoit un examen de connaissance de la langue seconde, administré par la Commission de la Fonction publique, pour les bibliothécaires et le personnel de soutien. Pour les autres catégories d'emploi, c'est au comité de sélection qu'il revient de juger des compétences linguistiques des candidats. Il paraîtrait normal dans de telles conditions que tous les membres de ces comités connaissent eux-mêmes les deux langues officielles, ce qui n'a pas toujours été le cas.

## CONCLUSION

19. L'état de santé des langues officielles à la Bibliothèque du Parlement doit être considéré comme très sain. La clientèle peut obtenir les services désirés dans la langue officielle de son choix. Les additions au fonds de la Bibliothèque se dénombrent équitablement entre les ouvrages de l'une et l'autre langues. Enfin, la plus grande partie du temps, les employés ont la possibilité de travailler dans leur langue officielle de prédilection.

20. Certaines faiblesses, généralement mineures, sont en voie de rectification ou pourraient facilement l'être. Les autres pourront l'être à l'occasion de remplacement ou de mutation de personnel. Nous encourageons donc la Bibliothèque à poursuivre ses efforts, et en particulier à corriger les faiblesses signalées aux paragraphes 7,13,14, 15 et 18.



14. Les rares réunions de la haute direction et celles des chefs de divisions se déroulent habituellement en langue anglaise. Aux autres paliers on utilise la formule du bilinguisme passif, chacun intervenant dans la langue officielle de son choix.

15. Toute la documentation écrite destinée à l'ensemble du personnel de la Bibliothèque paraît sous forme bilingue. Tous les formulaires d'administration interne sont également bilingues à l'exception de deux qui, nous a-t-on certifié, le seront bientôt. Par ailleurs dans plusieurs divisions bon nombre de notes de service sont rédigées en langue anglaise uniquement.

16. Du côté des instruments de travail, on ne dépiste aucun problème d'ordre linguistique, même pour le catalogage des ouvrages. Ainsi la Bibliothèque utilise concurremment le système de la Bibliothèque du Congrès américain, de même que le système de l'université Laval, mieux adapté à l'édition française. A l'heure actuelle, la Bibliothèque du Parlement met une dernière touche à un catalogue sur microfiches qui sera disponible dans l'une et l'autre langues officielles.

17. La formation et le perfectionnement du personnel ne connaissent pas eux non plus de difficultés particulières du point de vue des langues. La formation se fait habituellement sur le tas et les conditions générales du milieu permettent aux employés de s'initier aux travaux de la Bibliothèque dans leur première langue officielle. Par ailleurs, il leur est possible de suivre un certain nombre de cours de la Fonction publique ou d'associations professionnelles de l'extérieur, là encore dans leur langue officielle de prédilection.

18. Pour son recrutement à l'extérieur, la Bibliothèque rejoint les candidats dans leur langue officielle par





chacun des Services intéressés dispose de la compétence nécessaire pour la rédiger dans la langue officielle du correspondant, sans recours à la traduction.

10. La Bibliothèque participe régulièrement à des réunions d'associations professionnelles ou spécialisées au Canada et à l'étranger. Le choix des représentants de la Bibliothèque se fait généralement selon la langue dans laquelle se déroule la rencontre.

11. La seule publication préparée par la Bibliothèque et offerte au grand public (Le Parlement du Canada) est produite en versions séparées. Les autres documents qu'elle produit à l'intention des parlementaires sont bilingues ou encore dans la langue officielle du requérant s'il s'agit d'une demande précise de service.

#### OBSERVATIONS SUR LA LANGUE DE TRAVAIL

12. La plupart des employés de la Bibliothèque ont l'occasion de travailler dans la langue officielle de leur choix. Même les chercheurs peuvent, règle générale, effectuer leurs travaux dans leur langue officielle de prédilection, la nature de la demande le permettant.

13. De façon générale, la supervision s'exerce dans les deux langues, sauf dans quelques divisions du Service de recherche où l'on retrouve des superviseurs unilingues. Pour pallier cette situation, la Bibliothèque a mis au point un système de dépannage : une tierce personne sert d'interprète ou bien, dans le cas de conflits, le supérieur hiérarchique du surveillant, lui-même bilingue, traite directement avec l'employé. Le même système s'applique en ce qui a trait à l'évaluation annuelle de rendement de l'employé.



Bibliothèque fait connaître à ses clients nouvellement arrivés à Ottawa la nature de ses services et leur disponibilité dans les deux langues.

6. Le téléphone est un outil de prédilection à la Bibliothèque. A lui seul, le Service de consultation et de référence reçoit quelque 2 500 appels par mois. Aussi s'est-il doté, pour y répondre adéquatement dans les deux langues officielles, de deux services téléphoniques, l'un en langue française et l'autre en langue anglaise. De même les comptoirs de service dans le principal édifice de la Bibliothèque, dans ses succursales et dans ses salles de lecture disposent tous d'un personnel offrant en tout temps un service bilingue, des formulaires bilingues à une exception près, et d'un affichage dans les deux langues.

7. Au Service de recherche, l'accueil est là aussi bilingue, sauf à la division des sciences et de la technologie où personne ne parle français; cependant l'on nous a affirmé ne recevoir que peu ou pas d'appels en langue française. A ce même Service, la plupart des demandes de renseignements sont dirigées vers le directeur ou le directeur adjoint, qui sont tous les deux bilingues. Par ailleurs, deux des quatre chefs de division de ce Service ne connaissent pas suffisamment le français pour servir, à l'occasion, des clients francophones.

8. La Division des services techniques ainsi que la Section de l'administration et du personnel n'ont que de très rares contacts avec la clientèle; elles disposent, de toute façon, des effectifs requis pour répondre à la demande de services dans l'une ou l'autre langue officielle.

9. La correspondance en provenance de l'extérieur est surtout destinée au Service de consultation et de référence et au Service de recherche. Lorsqu'une réponse s'impose,





## OBSERVATIONS GÉNÉRALES

1. La Bibliothèque est au service des parlementaires canadiens, de leur personnel et des membres de la Tribune de la presse. La demande de services en langue française s'établit à environ 20 pour cent.

2. En juin 1979 la Bibliothèque comptait 188 employés répartis en quatre groupes : le Service de consultation et de référence, le Service de recherche, la Direction des services techniques et la Section de l'administration et du personnel.

3. 132 employés considérés bilingues sont disséminés assez uniformément dans toutes les divisions de la Bibliothèque; seule la division des sciences et de la technologie, au Service de recherche, serait susceptible de connaître des difficultés en raison de capacités linguistiques insuffisantes. Au chapitre de la participation équitable des deux groupes linguistiques, notons que les 101 employés de langue anglaise et les 87 de langue française composant le personnel sont assez bien répartis à tous les paliers et dans toutes les divisions de l'organisation.

## OBSERVATIONS SUR LA LANGUE DE SERVICE

4. Il ne fait aucun doute que la Bibliothèque est en mesure de servir sa clientèle dans les deux langues officielles et le fait spontanément; d'ailleurs, depuis sa création, notre Bureau n'a reçu qu'une seule plainte à ce sujet, en 1975. Dans l'ensemble, son personnel possède les compétences linguistiques requises.

5. Les acquisitions de nouveaux volumes semblent avoir été faites dans des proportions équitables. Au cours des cinq dernières années elles s'établissent comme suit : 65,5 % en langue anglaise, 28,2 % en langue française, et 6,3 % dans les deux langues. Enfin, la Direction de la



La présente étude de la Bibliothèque du Parlement a été effectuée par le Bureau du Commissaire aux langues officielles au cours de l'été 1979. Elle avait pour objet d'évaluer les pratiques existantes de cette institution en matière de langues officielles et, au besoin, de formuler des recommandations susceptibles d'aider à mieux observer encore la Loi sur les langues officielles.

L'étude a nécessité une quinzaine d'entrevues auprès du personnel de la Bibliothèque ainsi que l'analyse d'un certain nombre de documents d'usage courant. Le Bureau se doit de signaler que la disponibilité et la collaboration du personnel ont grandement facilité le déroulement de l'étude.





NOVEMBRE 1979

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

ÉTUDE SPÉCIALE





NOVEMBRE 1979

BIBLIOTHÈQUE DU PARLEMENT

ÉTUDE SPÉCIALE

Bureau du Commissaire aux langues officielles  
66, rue Slater  
Ottawa K1A 0T8  
Tél (613) 995-7717

# RAPPORT



COMMISSAIRE AUX LANGUES  
OFFICIELLES  
COMMISSIONER  
OF OFFICIAL LANGUAGES